Une question de

# confidentialité

**Rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée 2011**

*La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) ne suffit pas. Pour qu'elle atteigne ses buts, la LAIPVP doit être soutenue par des politiques, des directives, des pratiques et des connaissances.*

**Résumés de cas.** Les histoires suivantes offrent de bons exemples expliquant comment notre bureau aide les Yukonnais et le gouvernement du Yukon à aborder les enjeux liés à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Les noms ont été changés par souci de confidentialité.

## La *LAIPVP* a besoin d'être soutenue

Alors que s'achève mon mandat de cinq ans en tant que commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), il est important de réfléchir à ces enjeux et de se demander si l'approche yukonnaise est efficace et comment on pourrait l'améliorer.

Depuis l'introduction de la *Loi* en 1996, certains aspects ont progressé positivement :

- On retrouve des champions de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans l'ensemble des services publics.
- Chaque organisme public compte un coordinateur de la *LAIPVP* dévoué à son travail.
- On répond généralement aux demandes d'accès en respectant la limite de 30 jours.
- De plus en plus, les organismes publics voient l'utilité de demander conseil à mon bureau concernant les enjeux liés à l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Le gouvernement a également fait des progrès :

- La portée de la *Loi* a été élargie pour inclure de nouveaux organismes publics.
- Le gouvernement rédige une *Loi sur l'information en matière de santé* pour réglementer les informations personnelles en matière de santé.
- Une approche systématique des dossiers médicaux électroniques a été adoptée.
- Lorsqu'il développe de nouveaux programmes, le gouvernement reconnaît l'utilité de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et du contrôle de conformité avec la *LAIPVP* pour déterminer des conflits potentiels.
- Les systèmes de gestion des dossiers des ministères ont été revus.

Peut-être le progrès le plus significatif a-t-il été réalisé avec la création en 2011 d'une politique gouvernementale à l'égard des rôles et des responsabilités liées à la *LAIPVP* ainsi que d'un guide pour les gestionnaires. Ces documents exposent les responsabilités de chacun et offrent des conseils aux sous-ministres, aux gestionnaires des documents et aux gestionnaires ministériels pour permettre des pratiques cohérentes d'interprétation et d'application de la *Loi*.

Ces initiatives sont positives, mais ne représentent pas une évolution suffisante pour une période de 15 ans. L'accès à l'information et la protection de la vie privée sont des concepts qui évoluent constamment et qui requièrent un engagement permanent du gouvernement.

**L'accès à l'information et la protection de la vie privée - La voie du futur**

L'accès à l'information et la protection de la vie privée ne sont pas des modes passagères. Le gouvernement ne peut considérer ces enjeux comme un fardeau inutile. Bien qu'ils soient complexes et nécessitent du temps et de l'argent, ces enjeux ne disparaîtront pas. Aujourd'hui, le public souhaite un gouvernement faisant preuve de transparence et l'accès à l'information en est un élément important. De même, le public s'attend à ce que les informations personnelles que détient le gouvernement soient protégées.

**Des gestes à poser dans l'ensemble de la fonction publique**

Le temps est venu pour les fonctionnaires et les cadres supérieurs du gouvernement de se tourner vers le futur et d'amorcer un changement culturel nécessaire. Ils doivent comprendre l'esprit et les objectifs de la loi, ils doivent fournir les fondements et les outils indispensables pour accomplir ce travail. Les initiatives suivantes devraient être mises en œuvre pour moderniser l'approche à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée au Yukon et l'intégrer à l'ensemble de la fonction publique :

- Les organismes publics doivent se conformer au droit à l'information prescrit par la loi et ne pas céder à la propension à retenir l'information sans raison valable.
- Un système de gestion des dossiers mis à jour et coordonné est nécessaire pour permettre aux organismes publics de répondre efficacement aux demandes d'accès à l'information et pour protéger la vie privée.
- Les coordinateurs de la *LAIPVP* ont besoin de formation et de soutien constant. Ils doivent disposer des pouvoirs et des outils pour développer une expertise dans l'administration de la *Loi*.
- Des directives et des pratiques liées à la *LAIPVP* doivent être élaborées pour aider les coordinateurs et les autres fonctionnaires à se conformer à la *Loi* et à l'appliquer de manière cohérente.
- Un protocole est nécessaire pour assurer une gestion et des mesures correctives adéquates en cas d'infraction à la vie privée.
- Des consultations de routine avec la commissaire à propos des implications de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée aideront à élaborer de nouvelles lois ou de nouveaux programmes qui respectent la *LAIPVP*. De telles consultations ne sont souvent pas réalisées ou réalisées trop tard pour avoir un impact significatif.

Le développement d'une approche moderne nécessite aussi :

- L'achèvement de la Loi sur l'information en matière de santé pour réglementer les informations personnelles en matière de santé.
- Une stratégie complète pour aborder les enjeux d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour les projets qui recueillent, utilisent ou divulguent des informations personnelles en matière de santé (par ex. la ligne Info-santé, les télésoins à domicile, la téléradiologie).

La *LAIPVP* ne suffit pas. Pour atteindre ses objectifs, la *Loi* doit être soutenue par des politiques, des directives, des pratiques et des connaissances pertinentes.

**Merci**

Tout ce que j'ai accompli au service des Yukonnais au cours des cinq dernières années a été possible grâce à la dévotion et au soutien des trois femmes exceptionnelles qui forment le personnel de ce bureau. Je suis fière de nos efforts communs pour trouver des solutions équitables pour les Yukonnais. Je les remercie pour leur amitié et leurs conseils.

Je remercie toutes les personnes et les ministères qui reconnaissent nos objectifs communs et qui nous ont aidés à trouver des solutions. Une bonne communication est un outil essentiel pour résoudre des problèmes.

Ce fut un honneur et un privilège de servir le Yukon en tant qu'ombudsman et commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Tracy-Anne McPhee

**Ombudsman**

**Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée**

## Les prélèvements sanguins chez les nouveau-nés à l'HGW sont-ils conformes à la *LAIPVP*?

**Enquête en 2011 :**
Régie des hôpitaux du Yukon
Hôpital général de Whitehorse (HGW)

Des questions liées à la protection de la vie privée ont été soulevées concernant le prélèvement sanguin chez les nouveau-nés. La CIPVP attend toujours des réponses.

Chaque bébé né au Yukon est admissible à un test de dépistage pour de nombreuses maladies. De 24 à 48 heures après la naissance, on prélève du sang chez les nouveau-nés. Les prélèvements sont ensuite acheminés au laboratoire de dépistage des maladies chez les nouveau-nés de la Colombie-Britannique d'abord pour subir des tests puis pour être entreposés.

Des litiges en Colombie-Britannique ont soulevé des questions à l'égard de possibles atteintes à la vie privée en lien avec la collecte, l'utilisation et la conservation de ces informations. Comme les informations des Yukonnais sont aussi en jeu, nous avons décidé d'examiner le programme de l'HGW pour déterminer s'il est conforme avec la *LAIPVP*.

L'HGW a ignoré à plusieurs reprises les demandes d'information de la CIPVP. L'information nous aurait permis de déterminer si le programme de dépistage chez les nouveau-nés de l'HGW satisfait les exigences de la *LAIPVP* pour la collecte, l'utilisation, le divulgation et la destruction des données concernant les informations personnelles des nouveau-nés en matière de santé.

L'utilité des tests de dépistage chez les nouveau-nés n'est pas remise en question. Personne ne doute des bénéfices de ces tests pour les familles du Yukon. Cependant, lorsque sont soulevées des questions concernant de possibles atteintes à la vie privée des Yukonnais, les organismes publics doivent coopérer en conformité avec la loi. L'HGW n'a pas répondu à nos lettres ni donné d'explications concernant son refus de répondre à nos demandes d'information. ■

## Contactez-nous


**Appelez-nous sans frais au** 1-800-661-0408 poste 8468
**Téléphone** 867-667-8468
**Télécopieur** 867-667-8469
**Courriel** info@ombudsman.yk.ca
**En ligne** www.ombudsman.yk.ca
**Adresse** 201-211 rue Hawkins, Whitehorse (Yukon) Y1A 1X3

# DROIT à l'INFORMATION

**Droit à l'information** Depuis 2002, la Journée du droit à l'information a évolué en un événement d'une semaine en septembre ayant pour but de sensibiliser les gens de partout à travers le monde sur le droit à l'information du gouvernement et de promouvoir l'accès à l'information en tant que droit humain fondamental. Des événements annuels locaux aident les Yukonnais à prendre conscience de leurs droits à l'information et à la protection de la vie privée.

## Pourquoi avons-nous besoin d'une *LAIPVP*?

Les deux objectifs de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* sont de rendre les organismes publics plus responsables vis-à-vis du public et de protéger la vie privée. La *Loi* appelle « organisme public » tous les ministères du gouvernement et certains autres organismes qui y sont nommés ou définis. En langage clair, la *LAIPVP* indique que les gens ont le droit à l'information, et particulièrement à l'information qui les concerne, à moins que la Loi ne justifie le contraire. La *Loi* stipule également qu'un organisme public doit protéger et garder privée toute information personnelle en sa possession. Finalement, la *Loi* indique que le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est responsable d'assurer que les organismes publics se conforment à la loi.

## Faire équipe pour reconstituer l'histoire

**Médiation en 2011 :**
Archives du Yukon

Les recherches d'une entreprise privée pour retrouver des documents historiques se sont avérées infructueuses. La CIPVP est intervenue pour donner un coup de main.

La compagnie d'experts-conseils ABC rechercha certains documents historiques. L'entreprise avait fait une demande aux Archives du Yukon pour obtenir des listes de certains documents historiques. Les Archives du Yukon ont répondu et ont fourni une liste imprimée et une liste électronique à ABC. Cependant, ABC s'inquiétait parce que plusieurs des documents que l'entreprise croyait en la possession des Archives du Yukon ne figuraient pas sur les listes. ABC a partagé ses inquiétudes avec la CIPVP.

Au terme d'une médiation menée par notre bureau, les Archives du Yukon ont découvert des informations additionnelles dans une banque de données contenant des documents des ministères du gouvernement pouvant être fournis à ABC. Également, ABC a appris que plusieurs des documents que l'entreprise croyait en la possession d'Archives du Yukon n'y avaient pas été transférés. Cette information a aidé ABC à poursuivre ses recherches de documents historiques gouvernementaux. ■

## Les conseils d'administration et les comités devraient protéger vos informations

Il y a plus de 120 conseils, comités, bureaux, commissions et agences qui effectuent des tâches importantes liées au gouvernement et qui, de faisant recueillent des informations délicates provenant de personnes et d'entreprises. Plusieurs de ces organismes ne sont pas sujets à la *LAIPVP*. Cela ne veut donc pas qu'ils fournissent l'accès à l'information et protègent les informations personnelles.

Le gouvernement a proposé des critères pour établir quels organismes devraient être désignés en tant qu'« organisme public » conformément à la *LAIPVP*. À l'été 2011, dans le cadre d'une présentation écrite au gouvernement, j'ai formulé deux principales critiques des critères proposés :

- les critères ne sont pas clairement et substantivement liés à l'objectif de la *Loi* et sont trop restrictifs, ce qui pourrait mener à l'exclusion d'organismes qui devraient être sujets à la *Loi*; et
- si les critères fonctionnent seulement en tant qu'indications générales comme le propose le gouvernement, ils ne détermineront pas avec certitude quels organismes seront considérés en tant qu'organismes publics.

Ma présentation est disponible sur notre site au www.ombudsman.yk.ca.

## Quelles informations sont-elles nécessaires?

**Enquête en 2011 :**
Ministère de la Santé et des Affaires sociales

Phyllis comprenait que le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) avait besoin d'information à propos de son incapacité pour évaluer son admissibilité à une prestation complémentaire. Elle se questionnait cependant sur la quantité d'informations dont le ministère avait besoin.

Phyllis a sollicité une Prestation territoriale complémentaire (PTC) auprès de SAS. La PTC est offerte aux individus qui satisfont certains critères comme de ne pas être en mesure de travailler en raison d'une incapacité grave et prolongée. Pour la demande de prestation, le médecin de Phyllis a dû remplir un formulaire médical requérant des informations sur sa santé physique et mentale passée et présente. Lorsque le médecin a adhérente le formulaire à SAS, il y a attaché une photocopie d'un rapport d'un médecin spécialiste.

Phyllis a compris que SAS demandait des informations sur son incapacité pour évaluer son admissibilité. Elle acceptait que SAS recueille ces informations de son médecin, mais n'était pas certaine que le ministère avait vraiment besoin de toutes les informations personnelles détaillées en matière de santé déclarées par le formulaire ou contenues dans le rapport du médecin spécialiste pour prendre une décision. Elle s'est tournée à notre bureau.

Nous avons examiné le formulaire médical émis par SAS. Phyllis avait raison de se demander si le ministère avait le pouvoir de recueillir certaines informations personnelles en matière de santé.

Pour assurer la protection de la vie privée, la LAIPVP établit clairement et précisément les organismes publics peuvent recueillir des informations personnelles. Un organisme public ne peut recueillir des informations personnelles qu'avec l'autorisation de la personne concernée ou si on peut raisonnablement considérer les informations personnelles nécessaires au bon fonctionnement de leurs programmes. La loi exige que les organismes publics déterminent exactement l'information personnelle dont ils ont besoin et qu'ils doivent un formulaire pour recueillir exclusivement ces informations.

SAS a revu ses formulaires et a admis que ceux-ci sollicitaient trop d'informations personnelles en matière de santé. SAS a donc modifié ses formulaires de demande de PTC pour que ceux-ci ne recueillent que les informations personnelles absolument nécessaires à la prise d'une décision concernant l'admissibilité des personnes. Comme les médecins et les autres intervenants envoient parfois plus d'information qu'il n'en faut, SAS a également accepté d'adopter une politique pour aider son personnel à écarter du processus de demande de prestation les informations personnelles en matière de santé non sollicitées et non pertinentes. ■

Les formulaires sont un moyen courant de recueillir des informations personnelles. Les organismes publics devraient examiner régulièrement leurs formulaires imprimés et électroniques qui recueillent des informations personnelles pour s'assurer qu'ils soient conformes à la *Loi*.

**De gauche à droite :** Stephen Lewis, conférencier principal; Suzanne Legault, Commissaire à l'information et à la vie privée du Canada; Tracy McPhee, CIPVP

*« Ce fut un honneur de présenter le conférencier principal, Stephen Lewis, à la Conférence internationale des commissaires à l'information à Ottawa en octobre dernier. Le public provenant de partout à travers le monde a été inspiré par son message voulant que l'accès à l'information soit un droit humain fondamental. »*

Tracy McPhee, CIPVP

## Statistiques

Il est toujours hasardeux de décrire en quelques chiffres un travail complexe. Pour l'ombudsman, chaque cas est différent. Certains dossiers peuvent être résolus en quelques jours alors que d'autres peuvent s'étendre sur quelques années. Bien que l'ombudsman n'ait pas de pouvoirs légaux, nous aidons les citoyens à se diriger vers les personnes ou les autorités qui sont en mesure de recevoir leurs plaintes.

| 2011 | |
|---|---|
| Demandes d'examen | 14 |
| Enquêtes | 9 |
| Commentaires | 11 |
| Résolution des plaintes | 43 |
| Plaintes hors compétence | 10 |
| **Total des nouveaux dossiers pour 2011** | **87** |
| Dossiers reportés en 2010 | 26 |
| **Total des dossiers pour 2011** | **113** |
| Dossiers complétés en 2011 | 78 |
| Dossiers reportés à 2012 | 35 |

## Sommaire budgétaire

Le sommaire budgétaire suivant couvre le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

| Catégorie | Dépenses |
|---|---|
| Personnel | 401,000 $ |
| Bureau et opérations | 153,000 $ |
| Fourniture et services | 2000 $ |
| Éléments actifs | 5,000 $ |
| TOTAL | 566,000 $ |

## Sensibilisation

L'un des objectifs de la commissaire à l'information et à la vie privée est de sensibiliser les citoyens à son travail. En 2011, cet objectif a été atteint au moyen de plusieurs rencontres et présentations. Parmi les groupes rencontrés : des élèves des écoles et du Collège, des députés, des personnes âgées, des membres de clubs, des commissaires à l'information de partout à travers le monde, des associations, des fonctionnaires, des membres du personnel du Collège et des membres du public.